

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
2.2. Identifikasi Masalah .....	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian .....	3
1.5. Metode Penelitian .....	4
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1. Jasa .....	8
2.1.1. Pengertian Jasa .....	8
2.2. Pelayanan.....	8
2.2.1. Pelayan Prima.....	9
2.2.2. Pentingnya Pelayanan Prima .....	12
2.3. Customer Service.....	13
2.3.1 Sikap Melayani Pelanggan .....	13
2.2.2. Kepuasan Pelanggan.....	16
<b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
3.1. Deskripsi objek penelitian .....	18
3.1.1. Sejarah Perusahaan .....	18
3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan .....	19
3.1.3. Logo Perusahaan .....	20
3.1.4. Produk Persahan .....	20
3.1.5. Daftar Kantor alamat Perusahaan.....	22
3.1.6. Struktur Organisasi Perusahaan.....	23
3.1.7. Deskripsi Pekerjaan .....	24
3.2. Pembahasan	

3.2.1. Implementasi Service excellence.....	27
3.2.1.1. Melalui Produk Content.....	27
3.2.1.2. Melalui Sarana dan Prasarana.....	28
3.2.1.3. Melalui Penyediaan SDM.....	29
3.2.2. Hambatan Implementasi Service Excellence.....	30
3.2.3. Penanggulangan Hambatan .....	32
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
4.1. Kesimpulan .....	34
4.2. Saran.....	35
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>KARTU BIMBINGAN</b>	
<b>SURAT KETERANGAN PKL/RISET</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1	Gambar Logo Perusahaan .....	21
Gambar III.2	Gambar Produk Layanan PT Citra Maharlika Lintas Wahana .....	21
Gambar III.3	Gambar Struktur Organisasi.....	23